



「いちばん、人を考える会社になる。」
あらゆるステークホルダーのことを
真剣に考えることで、
すべての人々が安心して生活できる、
よりよい社会づくりに
貢献していきます。

—— 第一生命は、2010年4月に株式会社化・上場を果たしました。新しい第一生命としてどのようなスタートを切ったのでしょうか。

相互会社から株式会社への転換は一大事業でしたが、株式会社になることがゴールではありません。新しい会社としてスタートする新創業と位置付けて、新しい成長戦略や価値を創造していく志を全役職員で確認しました。

新創業にあたっては、継承と変革、つまり「変わらないもの」と「変わるもの」を明確に示しています。「変わらないもの」とは、創立以来の経営理念である「お客さま第一主義」です。私たちは、これを継承しながら商品やサービスの品質を高め、お客さまの生涯にわたるパートナーとしてお役に立っていく。その考え方はこれからも変わりません。そして、「変わるもの」とは、時代の変化に応じて、価値を創造するための経営戦略を遂行していくことです。

株式会社化によって、資金調達等経営の柔軟性が高まり、従来の延長上ではない新たな成長戦略をとることも可能となりました。

持続的成長を目指した新創業への思いは、次の世代のために、日本社会の抱える課題をどのように解決していくかということにもつながります。次の世代のお客さま、次の世代の職員のために、という思いを示したことで、若い職員の間でも将来に対する期待感と活力が増してきたように感じています。

—— 2009年に新しいグループビジョンを打ち出しました。このビジョンにはどのような思いが込められていますか。

「いちばん、人を考える会社になる。」という新しいグループビジョンは、第一生命をどのような会社にしたのかをさまざまな部署の職員が議論を重ねて作りあげました。「いちばん、品質の高い会社」、「いちばん、生産性の高い会社」、

「いちばん、従業員の活気あふれる会社」、「いちばん、成長する期待の高い会社」というコンセプトには、今後の持続的な成長に向けた、継承と変革の概念が集約されています。また、ビジョンに示される「人」には、お客さまをはじめ、株主の皆さまや職員などあらゆるステークホルダーが含まれており、「人」を真剣に考えるという姿勢は、まさしくCSR経営の理念に重なるものであると考えています。—— 第一生命のCSR経営についての考え方をお聞かせください。

当社の「CSR経営」とは、当社の経営そのものであり、経営理念や経営基本方針を実現するための取り組みすべてを指しています。そもそも、生命保険業自体が、お客さまの生涯設計を行い生活の安心を提供していくものであることから、事業そのものがCSRであると言えます。

お客さまへ提供するサービスの品質向上に向けて推進している「品質保証新宣言」の取り組みは、CSR経営の中核に位置付けています。当社は2001年に日本経営品質賞を受賞したのですが、これは「お客さま第一主義」に基づいた「生涯設計」の発想が評価されてのことでした。お客さまにご契約いただき、毎年お届けする「生涯設計レポート」等を通してお客さまと対話し、10年、20年、30年とご継続いただき、給付金や保険金を確実に支払います。「生涯設計」のサービス体系と連動させ、品質向上と商品・サービスの充実を目指し、常に改善に向けてPDCAを回し続ける。そういった、品質の絶えざる向上という姿勢は、今も私たちのDNAとして受け継がれています。こうして継承されてきた当社独自の取り組みは、一般的な「CSR」という言葉ではなく、「DSR (= Dai-ichi's Social Responsibility: 第一生命の社会的責任)」と表現したいと考えています。

—— 2009年度のCSR活動の成果をどのように評価していますか。

2009年度は、2010年度を最終年度とする中期経営計画の2年目として、「品質保証と生産性向上の同時追求」、「株式会社化・上場の完遂」、そして「人財が成長を支える態勢の確立」という課題に沿って取り組み、着実に一定の成果を残せた1年だったと考えています。

品質保証については、2009年度「全国お客さま調査」総合満足度で過去最高水準の評価をいただくといううれしい結果となりました。また、生産性向上については、本社への事務集約やダイレクト化、事務基準の簡素化などを図り、着実に成果が表れてきています。株式会社化に関しても、全役職員が一丸となり、滞りなく実現させることができました。

新創業を支えるのは、人財であり、人財育成こそが競

争力の原点と考えています。人財育成のプログラムを充実させるとともに、多様な職員が活き活きと活躍できる職場環境や人事制度の整備も進めてきました。希望する分野にチャレンジできる仕組みもでき、活躍例も多くなってきました。ダイバーシティ(多様性)の浸透に向け、男性・女性双方の意識改革にも強力に取り組み、社内の風土、雰囲気も変化してきたように感じています。2009年度にはこうしたダイバーシティ推進の取り組みが評価され、NPO法人 J-Winが主催する「J-Winダイバーシティ・アワード」にて「敢闘賞」を受賞しました。

そのほか、第一生命ホールでの音楽活動について社団法人企業メセナ協議会が主催する「メセナアワード」にて「メセナ大賞」を受賞するなど、長年社会貢献として取り組んできたさまざまな活動が、しっかりと社会のお役に立っていることを感じた年でもありました。

—— 今後の課題についてお聞かせください。

今後も引き続き、ステークホルダーの皆さまからのご期待に応えていくために、あらゆる面での品質保証と生産性の向上を進め、企業価値の向上を図っていく必要があります。

また、成長戦略の柱の一つとして海外における生命保険事業の展開があります。当社が事業展開してきたアジア・オセアニアの国々において、「お客さま第一主義」の経営理念のもと、生命保険の普及を通して国民の生活の向上に寄与してきました。しかし、生命保険を必要としている人々は世界にまだ数多くいます。死亡保障や医療保障の分野での強みを活かし、それぞれの国の社会保障制度の整備状況にあわせて、お客さまのお役に立つ商品・サービスをご提供していきたいと考えています。

地球環境問題の解決に向けても、さらなる取り組みを推進していきます。全社を挙げての環境負荷低減運動や、機関投資家として、環境や社会問題に配慮した投資にも注力していきたいと考えています。

新創業を迎え、当社は次の時代に向けて新たな一歩を踏み出しました。時代に応じた変革を遂げながらグループを挙げて次の成長ステージを目指した取り組みを加速し、「最もお客さまから支持される会社」となるよう、邁進していきます。

2010年9月 代表取締役社長

渡邊光一郎